

**SECRETARIA DO ESTADO DA SAÚDE**  
**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Relatório de Atividades – Exercício 2019**

**Ambulatório Médico de Especialidades**  
**AME LORENA**

**SECONCI - OSS**  
Lorena  
2020

**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1: Especialidades Médicas..... 10

Tabela 2: Especialidades Não Médicas ..... 11

Tabela 3: Especialidades cirúrgicas..... 11

Tabela 4: Exames diagnósticos ..... 11

Tabela 5: Perfil epidemiológico – CID – Período: 2019..... 13

Tabela 6: Perfil epidemiológico – CID por faixa etária – Período: 2019.....13

Tabela 7: Produção Ambulatorial Consultas - Período: 2019.....14

Tabela 8: Produção Ambulatorial Cirurgias e SADT Externo – Período: 2019.....15

Tabela 9 : Produção Ambulatorial 2019 – Consultas Médicas .....15

Tabela 10: Produção Ambulatorial 2019 – Consultas Não Médicas ..... 15

Tabela 11: Produção Ambulatorial 2019 – Cirurgias ambulatoriais..... 16

Tabela 12: Produção Ambulatorial 2019 – SADT Externo ..... 16

Tabela 13: Indicadores Qualitativos ..... 19

Tabela 14: PSAT – Pesquisa de Satisfação dos Usuários..... 29

Tabela 15: Demonstrativo Contábil Operacional 2019..... 34

Tabela 16: Fluxo de Caixa 2019 ..... 36

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	5
2. BREVE HISTÓRICO DA OSS SECONCI-SP .....	5
3. BREVE HISTÓRICO DO AME LORENA .....	6
4. MODELO DE AMBULATÓRIO RESOLUTIVO .....	7
4.1. MISSÃO .....	8
4.2. VISÃO .....	8
4.3. VALORES .....	8
5. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO .....	8
5.1. REDE DE REFERÊNCIA .....	9
5.2. ESTRUTURA FÍSICA .....	9
6. OFERTA DE SERVIÇOS .....	10
7. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO .....	12
8. PRODUÇÃO AMBULATORIAL (QUANTITATIVAS) .....	13
8.1. METAS DO CONTRATO DE GESTÃO .....	13
8.2. JUSTIFICATIVA .....	17
8.2.1. METAS CONSULTAS MÉDICAS E NÃO MÉDICAS .....	17
8.2.1.1. METAS MÉDICAS .....	17
8.2.1.2. METAS NÃO MEDICAS .....	17
8.2.1.3. METAS CIRÚRGICAS .....	18
8.2.1.4. METAS SADT EXTERNO .....	18
9. INDICADORES VALORADOS PARA PARTE VARIÁVEL (QUALITATIVAS) .....	18
9.1. JUSTIFICATIVA .....	20
9.1.1. METAS QUALITATIVAS .....	20
9.2. ATENDIMENTO CIRURGICO .....	20
9.3 SISTEMAS INFORMATIZADOS .....	20
9.3.1. PROJETOS FINALIZADOS EM 2019 .....	22
9.3.2. PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO .....	22
9.4. PROCESSOS DE QUALIDADE .....	24

---

9.5. HUMANIZAÇÃO .....	25
9.6. ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL .....	27
9.7. SAU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO / OUVIDORIA .....	28
9.8. ATENDIMENTO FARMACÊUTICO .....	30
9.9. ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM.....	30
10. RESULTADOS FINANCEIROS .....	33

*Handwritten mark*

## 1. INTRODUÇÃO

Todos os AMES apresentam por objetivo atender ao déficit da oferta de serviços de média e alta complexidade em regime ambulatorial, sendo referência loco - regional de alta resolutividade e tendo 100% de sua oferta de serviços regulada conforme diretrizes da Secretaria de Estado da Saúde.

Atendendo as diretrizes da SES, os fluxos de referência e contra referência terão como objetivo a otimização dos recursos disponíveis na assistência primária, nos ambulatórios de especialidade e complementarmente na assistência hospitalar agilizando processos assistenciais na fase diagnóstica e realizando intervenções cirúrgicas em regime de Hospital Dia liberando capacidade instalada nos hospitais da região.

Seguindo determinações da SES para o atendimento nos Ambulatórios Médicos Especializados, o AME oferece atendimento médico de alta resolução, ou seja, atende-se aos protocolos clínicos previamente definidos e acordados com a Secretaria da Saúde, de maneira que os pacientes são atendidos na sua integralidade e dentro do possível em um único dia, o foco do atendimento é voltado para a investigação diagnóstica e orientação terapêutica, nos ambulatórios clínicos, e resolução cirúrgica nos ambulatórios cirúrgicos.

## 2. BREVE HISTÓRICO DA OSS SECONCI-SP

O SECONCI-SP - Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo – é uma entidade filantrópica, sem fins lucrativos, fundada em março de 1964 por um grupo de empresários do setor para atender os trabalhadores da construção e seus familiares e tem como missão promover ações de assistência social, nela incluída saúde, educação e demais atividades afins. Com sede na capital, o Seconci- SP mantém Unidades Ambulatoriais no ABC, Bauru, Campinas, Cubatão, Mogi das Cruzes, Piracicaba, Praia Grande, Ribeirão Preto, Riviera de São Lourenço, Santos, São José dos Campos e Sorocaba, que realizam atendimentos médicos, odontológicos, exames, serviços complementares e de apoio. O

SECONCI-SP, por sua grande experiência na atenção à saúde e por já atuar como parceiro do Estado, retirando das filas do SUS milhares de usuários, foi convidado, em 1998, a participar de processo de qualificação da primeira geração de Organizações Sociais de Saúde (OSS) do país. Hoje o Seconci-SP é responsável pela gestão do Hospital Geral de Itapeverica da Serra (HGIS), do Hospital Estadual Vila Alpina (HEVA), do Hospital Regional de Cotia (HRC), do Hospital Estadual de Sapopemba (HESAP) e do Hospital Local de Sapopemba (HLS) e CHS - Conjunto Hospitalar de Sorocaba. A entidade também administra os Ambulatórios Médicos de Especialidades (AMEs): Barradas ("Dr. Luiz Roberto Barradas Barata"), Caraguatatuba, Dr. Geraldo Bourroul, Lorena e São Vicente, além da Casa do Adolescente, do Serviço Estadual de Diagnóstico por Imagem (SEDI) II, do Centro Estadual de Armazenamento e Distribuição de Insumos de Saúde (CEADIS) e da Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde (CROSS). Em 2006, o Seconci-SP se qualificou como OSS pelo Município de São Paulo. Sob a denominação de Superintendência de Atenção à Saúde (SAS), desde abril de 2008 o Seconci-SP é responsável pela administração da Unidade de Assistência Médica Ambulatorial (AMA) Dr. Ignácio Proença de Gouvêa e do Território Penha/Ermelino Matarazzo, que abrange mais de 70 equipamentos de saúde.

### **3. BREVE HISTÓRICO DO AME LORENA**

O Ambulatório Médico de Especialidades de Lorena foi inaugurado em julho de 2016 a partir de um contrato de gestão assinado entre a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e o Seconci – Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo, com o objetivo de sanar alguns problemas de saúde na região do Vale Histórico e Circuito da Fé e suprir uma necessidade da região quanto aos atendimentos especializados.

Atualmente fazemos parte de alguns projetos como: mulheres de peito, humanização em saúde e reflexo vermelho, com o intuito de prestar um melhor atendimento aos nossos pacientes.

Em 2018 o AME Lorena começou um intenso e complexo trabalho em busca da Certificação pela metodologia ONA (Organização Nacional de Acreditação) e em 2020 passará por avaliação para certificação pela ONA – nível 1 – com resultado do aperfeiçoamento dos processos de procedimentos e segurança.

Buscamos padrões que possam aprimorar a qualidade dos serviços prestados, os processos e a implementação de ferramentas gerenciais que buscam níveis de excelência na gestão para a região do Vale Histórico e Circuito da Fé.

#### **4. MODELO DE AMBULATÓRIO RESOLUTIVO**

Desde a inauguração do AME de Lorena, buscamos o aprimoramento de uma instituição de atendimento especializado e resolutivo, sendo voltado ao atendimento clínico e ao cirúrgico de pequeno e médio porte, em Salas de Pequenos Procedimentos e após resolução da situação de cada paciente, é realizado o retorno do mesmo ao seu município de origem, através das Contra Referências.

Quando buscamos o sistema ideal de atendimento médico nos AMEs, a palavra resolutividade está sempre presente. Por definição, resolutividade é a capacidade de resolver ou finalizar um processo, simplificando e agilizando procedimentos. O modelo de atendimento médico especializado preconizado para os AMEs busca exatamente a resolutividade, ou seja, atender em sua plenitude as necessidades do paciente naquele momento, se possível em um único local e em um único dia.

Neste contexto encontra-se o grande diferencial do AME Lorena, que é oferecer uma estrutura de atendimento médico ambulatorial especializado e resolutivo, voltado não somente ao atendimento clínico propriamente dito, mas também à resolução de procedimentos cirúrgicos de pequeno porte, através de intervenções em caráter ambulatorial no próprio ambulatório e/ou hospitalar por meio de contra referência. O foco do atendimento é voltado para a investigação

diagnóstica e orientação terapêutica nos ambulatórios clínicos e resolução cirúrgica nos ambulatórios cirúrgicos, seguindo protocolos clínicos de acesso previamente definidos e acordados com a Secretaria de Estado da Saúde, de maneira que os pacientes são atendidos na sua integralidade, com rapidez e eficiência.

#### **4.1. MISSÃO**

Oferecer atendimento de qualidade, resolutivo e Humanizado aos pacientes, priorizando diagnóstico preciso e orientação de conduta.

#### **4.2. VISÃO**

Ser referência em processo de certificação de qualidade para o Vale Histórico e Circuito da Fé.

#### **4.3. VALORES**

- Qualidade e Segurança;
- Capacitação;
- Ética;
- Sustentabilidade;
- Resolutividade;

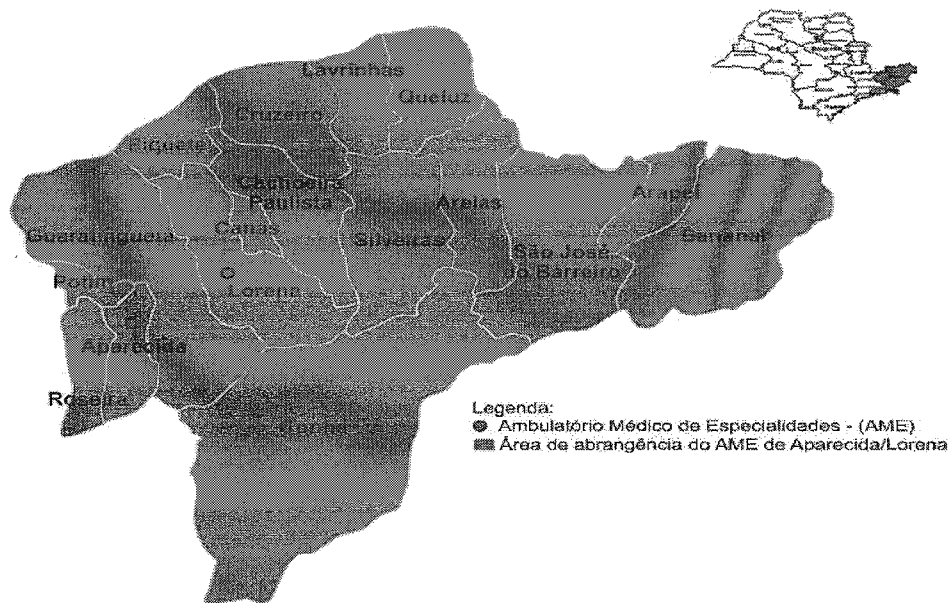
### **5. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO**

O AME Lorena é referência para uma população de aproximadamente 452.424 mil habitantes, distribuídos em 17 municípios do Vale Histórico e Circuito da Fé, sendo eles: Aparecida, Arapeí, Areias, Bananal, Cachoeira Paulista, Canas, Cruzeiro, Cunha, Guaratinguetá, Lavrinhas, Lorena, Piquete, Potim, Queluz, Roseira, São José do Barreiro e Silveiras.



## 5.1. REDE DE REFERÊNCIA

Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo  
Área de Abrangência do Ambulatório Médico de Especialidades de Aparecida Lorena - Região de Taubaté



## 5.2. ESTRUTURA FÍSICA

Localiza-se no centro da cidade de Lorena e ocupa uma área total de aproximadamente aproximada de 3.000,00m<sup>2</sup> sendo que o ambulatório possui uma área construída de 2.404,72m<sup>2</sup>. Sua área construída é composta de pavimento térreo, primeiro e segundo pavimento e barrilete/casa de máquinas. Os pavimentos possuem paredes em alvenarias com pé direito igual a 3 metros, piso de cerâmica ou granito e forro de gesso, escada e elevador para acesso.

- **Pavimento Térreo** – 03 recepções (balcão de informação; recepção de SADT e recepção de agendamento); 02 salas laboratoriais; 03 salas de endoscopia; 08 salas SEDI II; 09 salas de SPP (sendo 03 sala de procedimento cirúrgico); 01 sala de SAU/ouvidoria; 03 salas de farmácia/suprimentos; 01 sala de higienização; 01 sala de recursos humanos; 01 copa; 01 sala de controle de acesso; 01 sala de manutenção; 01 sala de engenharia clínica; 01 vestiário masculino; 01 vestiário feminino e 07 banheiros (masculino/feminino), manutenção, 01 sala de faturamento; 01 salas de prontuários/documentos,

01 sala de inservíveis e 02 banheiros.

- **Pavimento 1ª andar** – 01 recepção; 35 consultórios (médicos, não médicos e exames SADT); 01 sala de bem estar; 09 banheiros; 01 trocador; 02 DML e 06 salas de utilidades.
- **Pavimento 2ª andar** – 01 sala de SAME; 02 salas de informática; 01 sala de reunião; ; 01 sala de Gerência Administrativa; 01 sala de Coordenação de Enfermagem; 01 Sala de Supervisão de Atendimento; 01 sala central de agendamento; 01 sala administrativa com Coordenação; 01 sala de secretaria; 01 sala de Gerência Médica; 01 copa e 03 banheiros.

## 6. OFERTA DE SERVIÇOS

O AME Lorena oferece atendimento médico em 18 especialidades diferentes, atendimento multiprofissional em mais 5 áreas do conhecimento da saúde, além de uma gama de exames diagnósticos referência para toda a região.

**Tabela 1: Especialidades Médicas**

Anestesiologia
Cardiologia
Cirurgia Plástica
Dermatologia
Endocrinologia
Gastroclínica
Ginecologia
Hematologia
Mastologia
Nefrologia
Neurologia
Neurologia Pediátrica
Oftalmologia
Ortopedia
Otorrinolaringologia
Pneumologia
Reumatologia
Urologia

Fonte: Contrato de Gestão n.º 2050502/2018

**Tabela 2: Especialidades Não Médicas**

Enfermagem
Nutrição
Fisioterapia
Farmácia

**Tabela 3: Especialidades Cirúrgicas**

Plástica
Dermatologia
Ortopedia
Oftalmologia
Mastologia
Urologia
Outras

**Tabela 4: Exames Diagnósticos**

Audiometria
Avaliação Urodinâmica Completa
Biópsia de Tireóide
Biopsia De Mama (Punção De Mama Por Agulha Grossa)
Biopsia De Próstata
Campimetria Computadorizada
Colonoscopia (Coloscopia)
Colposcopia
Densitometria
Ecocardiograma
Eletrocardiograma
Eletroencefalograma (EEG)
Endoscopia
Gonioscopia
Holter
Laboratório Clínico e Patológico, Curva Glicêmica
Mamografia
MAPA
Mapeamento De Retina
Nasofibroscopia
Otoneurologico / Testes Vestibulares
Paquimetria
Prova De Função Pulmonar Simples (Espirometria)
Raio-X
Teste Ergométrico
Tomografia
Ultrassonografia
Ultrassonografia Doppler
Ultrassonografia Ocular

Fonte: Contrato de Gestão n.º 2050502/2018

## 7. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO

**Tabela 5: Perfil epidemiológico – CID**

CID	Qtde
Z00.0- EXAME MEDICO GERAL	6.623
M25.5- DOR ARTICULAR	6.248
N63- NÓDULO MAMÁRIO NÃO ESPECIFICADO	3.348
H26.4- PÓS- CATARATA	2.471
N40- HIPERPLASIA DA PRÓSTATA	1.997
J44.8- OUTRAS FORMAS ESPECIFICADAS DE DOENÇA PULMONAR OBSTRUTIVA CRÔNICA	1.855
Z71.9- ACONSELHAMENTO NÃO ESPECIFICADO	1.621
L98.9- AFECÇÕES DA PELE E DO TECIDO SUBCUTÂNEO, NÃO ESPECIFICADOS	1.538
Z01.4- EXAME GINECOLÓGICO (GERAL) (DE ROTINA)	1.475
H11.0- PTERÍGIO	1.290
H25.1- CATARATA SENIL NUCLEAR	1.285
N18.8- OUTRA INSUFICIÊNCIA RENAL CRÔNICA	1.176
I10- HIPERTENSÃO ESSENCIAL (PRIMÁRIA)	1.056
H25.0- CATARATA SENIL INCIPIENTE	926
<b>TOTAL</b>	<b>32.909</b>

Fonte: Sistema SALUX (próprio)



**Tabela 6: Perfil epidemiológico – CID por faixa etária**

CID	0 a 18	19 a 29	30 a 39	40 a 49	50 a 59	60 a 69	> 70
Z00.0- EXAME MEDICO GERAL	350	276	325	486	957	1.832	2.397
M25.5- DOR ARTICULAR	89	282	526	999	1.899	1.660	793
N63- NÓDULO MAMÁRIO NÃO ESPECIFICADO	76	315	442	823	896	578	218
H26.4- PÓS- CATARATA	2	7	15	63	237	830	1.317
N40- HIPERPLASIA DA PRÓSTATA	3	1	9	48	374	799	763
J44.8- OUTRAS FORMAS ESPECIFICADAS DE DOENÇA PULMONAR OBSTRUTIVA CRÔNICA	57	57	119	150	343	621	508
Z71.9- ACONSELHAMENTO NÃO ESPECIFICADO	0	5	3	26	154	588	845
L98.9- AFECÇÕES DA PELE E DO TECIDO SUBCUTÂNEO, NÃO ESPECIFICADOS	90	107	146	235	315	357	288
Z01.4- EXAME GINECOLÓGICO (GERAL) (DE ROTINA)	45	225	260	445	315	149	36
H11.0- PTERÍGIO	1	47	140	313	419	272	98
H25.1- CATARATA SENIL NUCLEAR	1	2	3	22	94	429	734
N18.8- OUTRA INSUFICIÊNCIA RENAL CRÔNICA	15	23	29	49	170	327	563
I10- HIPERTENSÃO ESSENCIAL (PRIMÁRIA)	4	24	50	103	261	320	294
H25.0- CATARATA SENIL INCIPIENTE	0	2	1	14	79	329	501
<b>TOTAL</b>	<b>733</b>	<b>1.373</b>	<b>2.068</b>	<b>3.776</b>	<b>6.513</b>	<b>9.091</b>	<b>9.355</b>

Fonte: Sistema SALUX (próprio)

## 8. PRODUÇÃO AMBULATORIAL (QUANTITATIVAS)

### 8.1. METAS DO CONTRATO DE GESTÃO

O Grupo Técnico de Avaliação da CGCSS realiza reuniões trimestrais na SES – Secretaria Estadual de Saúde de São Paulo em conjunto com a DRS-17 (Diretoria Regional de Saúde de Taubaté) e a Unidade Gerenciada, visando acompanhar as metas estabelecidas no Contrato de Gestão, porém a produção do ambulatório é monitorada mensalmente pela Coordenação da SES e pelas Gerências Médica e Administrativa da Unidade.

Em 2019 foram realizadas um total de 75.101 consultas médicas (contratado 72.000) e 38.444 consultas não medicas/procedimentos terapêuticos (contratado 30.000). Foram realizados 5.142 procedimentos cirúrgicos (contratado 3.960), sendo 2.674 cirurgias maiores (CMA) e 2.468 cirurgias menores (cma).

Foram realizados 40.263 exames de SADT, sendo 30.253 internos, ou seja, pacientes do próprio AME Lorena, e 10.010 exames de SADT externos (contratado 9.600). Dentre os exames de SADT externos, 2.535 foram exames do diagnóstico por Ultrassonografia (Ecocardiograma), 4.073 foram exames de diagnóstico por

Endoscopia (Colonoscopia, Endoscopia Digestiva Alta e Nasofibrosocopia) e 3.402 foram exames do grupo Métodos diagnósticos em especialidades. (Fonte: Relatório Atividade Assistencial Mensal – Ambulatorial/Consolidado 2019).

Todas as metas de produção foram cumpridas integralmente de acordo com o Contrato de Gestão.

**Tabela 7: Produção Ambulatorial de consultas**

Consultas Médicas	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	28.800	28.209	-2,05
Interconsultas	6.000	6.419	6,98
Consultas Subseqüentes	37.200	40.473	8,8
<b>Total</b>	<b>72.000</b>	<b>75.101</b>	<b>4,31</b>

Consultas Não Médicas	Total		
	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	27.000	36.287	34,4
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	3.000	2.157	-28,1
<b>Total</b>	<b>30.000</b>	<b>38.444</b>	<b>28,15</b>

Fonte: Sistema Gestão Saúde - SESSP

Tabela 8: Produção Ambulatorial 2019 – Cirurgias ambulatoriais e SADT Externo

Cirurgias Ambulatoriais	Total		
	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA (maiores)	1.800	2.674	48,56
<b>Total</b>	<b>1.800</b>	<b>2.674</b>	<b>48,56</b>
Cirurgias ambulatoriais cma (menores)	2.160	2.468	14,26
<b>Total</b>	<b>2.160</b>	<b>2.468</b>	<b>14,26</b>

SADT Externo	Total		
	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	2.400	2.535	5,62
Diagnóstico por Endoscopia	4.080	4.073	-0,17
Métodos Diagnósticos em Especialidades	3.120	3.402	9,04
<b>Total</b>	<b>9.600</b>	<b>10.010</b>	<b>4,27</b>

Fonte: Sistema Gestão Saúde - SESSP

Tabela 9: Produção Ambulatorial 2019 – Consultas Médicas

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho	
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.
Primeiras Consultas Rede	2.400	2.273	2.400	2.444	2.400	2.016	2.400	2.381	2.400	2.416	2.400	2.149
Interconsultas	500	552	500	543	500	413	500	569	500	448	500	438
Consultas Subseqüentes	3.100	3.274	3.100	3.546	3.100	3.013	3.100	3.695	3.100	3.645	3.100	3.290
<b>Total</b>	<b>6.000</b>	<b>6.099</b>	<b>6.000</b>	<b>6.533</b>	<b>6.000</b>	<b>5.442</b>	<b>6.000</b>	<b>6.645</b>	<b>6.000</b>	<b>6.509</b>	<b>6.000</b>	<b>5.877</b>

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	2.400	2.547	2.400	2.428	2.400	2.394	2.400	2.652	2.400	2.352	2.400	2.157	28.800	28.209	-2,05
Interconsultas	500	649	500	543	500	581	500	539	500	443	500	701	6.000	6.419	6,98
Consultas Subseqüentes	3.100	3.573	3.100	3.481	3.100	3.409	3.100	3.585	3.100	2.998	3.100	2.964	37.200	40.473	8,8
<b>Total</b>	<b>6.000</b>	<b>6.769</b>	<b>6.000</b>	<b>6.452</b>	<b>6.000</b>	<b>6.384</b>	<b>6.000</b>	<b>6.776</b>	<b>6.000</b>	<b>5.793</b>	<b>6.000</b>	<b>5.822</b>	<b>72.000</b>	<b>75.101</b>	<b>4,31</b>

Fonte: Sistema Gestão Saúde - SESSP

Tabela 10: Produção Ambulatorial 2019 – Consultas Não Médicas

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho	
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.
Consultas Não Médicas	2.250	2.980	2.250	3.026	2.250	2.756	2.250	3.435	2.250	3.374	2.250	2.997
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	250	200	250	181	250	225	250	245	250	200	250	150
<b>Total</b>	<b>2.500</b>	<b>3.180</b>	<b>2.500</b>	<b>3.207</b>	<b>2.500</b>	<b>2.981</b>	<b>2.500</b>	<b>3.680</b>	<b>2.500</b>	<b>3.574</b>	<b>2.500</b>	<b>3.147</b>

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	2.250	3.060	2.250	2.998	2.250	3.107	2.250	3.177	2.250	2.752	2.250	2.625	27.000	36.287	34,4
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	250	75	250	120	250	119	250	254	250	220	250	168	3.000	2.157	-28,1
<b>Total</b>	<b>2.500</b>	<b>3.135</b>	<b>2.500</b>	<b>3.118</b>	<b>2.500</b>	<b>3.226</b>	<b>2.500</b>	<b>3.431</b>	<b>2.500</b>	<b>2.972</b>	<b>2.500</b>	<b>2.793</b>	<b>30.000</b>	<b>38.444</b>	<b>28,15</b>

Fonte: Sistema Gestão Saúde - SESSP

**Tabela 11: Produção Ambulatorial Agosto a dezembro de 2019 – Cirurgias ambulatoriais**

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho	
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.
Cirurgias ambulatoriais CMA (maiores)	150	170	150	194	150	193	150	215	150	290	150	238
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>170</b>	<b>150</b>	<b>194</b>	<b>150</b>	<b>193</b>	<b>150</b>	<b>215</b>	<b>150</b>	<b>290</b>	<b>150</b>	<b>238</b>

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA (maiores)	150	242	150	213	150	226	150	287	150	226	150	180	1800	2674	48,56
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>242</b>	<b>150</b>	<b>213</b>	<b>150</b>	<b>226</b>	<b>150</b>	<b>287</b>	<b>150</b>	<b>226</b>	<b>150</b>	<b>180</b>	<b>1.800</b>	<b>2.674</b>	<b>48,56</b>

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho	
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.
Cirurgias ambulatoriais cma (menores)	180	239	180	246	180	189	180	254	180	213	180	184
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>239</b>	<b>180</b>	<b>246</b>	<b>180</b>	<b>189</b>	<b>180</b>	<b>254</b>	<b>180</b>	<b>213</b>	<b>180</b>	<b>184</b>

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais cma (menores)	180	175	180	182	180	192	180	198	180	248	180	148	2160	2468	14,26
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>175</b>	<b>180</b>	<b>182</b>	<b>180</b>	<b>192</b>	<b>180</b>	<b>198</b>	<b>180</b>	<b>248</b>	<b>180</b>	<b>148</b>	<b>2.160</b>	<b>2.468</b>	<b>14,26</b>

Fonte: Sistema Gestão Saúde - SESSP

**Tabela 12: Produção Ambulatorial 2019 – SADT Externo**

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho	
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.
SADT Externo	200	183	200	217	200	210	200	220	200	261	200	200
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	340	338	340	352	340	302	340	389	340	355	340	298
Métodos Diagnósticos em Especialidades	260	262	260	259	260	282	260	299	260	274	260	273
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>783</b>	<b>800</b>	<b>828</b>	<b>800</b>	<b>794</b>	<b>800</b>	<b>908</b>	<b>800</b>	<b>890</b>	<b>800</b>	<b>771</b>

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
SADT Externo	200	176	200	214	200	233	200	251	200	212	200	158	2400	2535	5,62
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	340	388	340	364	340	337	340	309	340	320	340	321	4080	4073	-0,17
Métodos Diagnósticos em Especialidades	260	290	260	355	260	269	260	345	260	284	260	210	3120	3402	9,04
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>854</b>	<b>800</b>	<b>933</b>	<b>800</b>	<b>839</b>	<b>800</b>	<b>905</b>	<b>800</b>	<b>816</b>	<b>800</b>	<b>689</b>	<b>9600</b>	<b>10010</b>	<b>4,27</b>

Fonte: Sistema Gestão Saúde - SESSP



## **8.2. JUSTIFICATIVA**

### **8.2.1. METAS CONSULTAS MÉDICAS E NÃO MÉDICAS**

#### **8.2.1.1. METAS MÉDICAS**

Considerando o desempenho do período de janeiro a dezembro de 2019, uma vez que a contratação foi de 72.000 consultas e foram realizadas 75.101, houve um aproveitamento de 104,31% do volume contratado neste período. É importante destacar que foi disponibilizado para a rede básica como primeira consulta, através da CROSS (Central de Regulação de Ofertar de Serviços de Saúde), um volume acima da meta contratada na ordem de 21,4%, em virtude do histórico de absenteísmo da unidade, uma vez que a meta era de 28.800 novas vagas e a oferta foi de 36.636.

É importante considerar que o AME Lorena manteve uma estrutura para atender as consultas disponibilizadas e o absenteísmo não representou ociosidade da estrutura.

Diante desta análise, é de extrema importância conhecer e acompanhar o volume de consultas agendadas pela Rede, a fim de compatibilizar a estrutura mantida com a meta estabelecida e a necessidade da população.

#### **8.2.1.2. METAS NÃO MEDICAS**

No período de janeiro a dezembro de 2019, as consultas não médicas e procedimentos terapêuticos superaram a meta contratada em torno de 28,15% e justifica-se, pois, a equipe de enfermagem realiza orientação para exames de Colonoscopia, orientações cirúrgicas e biópsias, além das multiorientações a fim de minimizar o absenteísmo, por desconhecer o procedimento, possuir dúvidas, inclusive em relação à data agendada.

Observa-se que o absenteísmo maior se dá nos procedimentos terapêuticos/sessões, uma vez que muitas vezes o paciente pode ter considerado uma melhora no seu quadro, optando por não comparecer à consulta, ratificando que o

retorno é exclusivamente do querer do paciente, além disso, a grande maioria deles mora em regiões geograficamente longe da unidade, o que os leva a depender ou de recursos próprios ou do município.

### **8.2.1.3. METAS CIRÚRGICAS**

Em 2019 tivemos um aumento de cirurgias devido demanda reprimida de pacientes da Unidade.

### **8.2.1.4. METAS SADT EXTERNO**

Em 2019 realizamos 4,27 % a mais de exames externos, devido considerarmos para o número de vagas ofertadas o absenteísmo histórico da unidade, entretanto, observamos que houve uma redução no absenteísmo, o que consideramos resultado do trabalho realizado pela unidades de confirmação de primeiras consultas e exames.

Em pesquisa realizada no ultimo semestre de 2019, observou-se que inúmeras são as causas para a falta do paciente, como: “esquecimento”, “não precisava mais”, “problemas particulares”, “óbito de familiares”, “paciente não estava ciente do agendamento” e “outros motivos” (telefone não atende / telefone não existe / telefone da própria UBS).

## **9. INDICADORES VALORADOS PARA PARTE VARIÁVEL (QUALITATIVAS)**

São indicadores avaliados pela Secretaria de Estado da Saúde vinculados ao repasse de 10% do valor global do Contrato de Gestão em seus respectivos trimestres de avaliação. A análise de cada indicador será mensal e a valoração financeira trimestral.

Comissão de Revisão de Prontuários: Com a finalidade de promover a contínua melhoria da qualidade de informação este indicador tem como objetivo acompanhar a qualidade do registro em prontuário da assistência prestada no ambulatório. A meta é

que no mínimo 90% dos prontuários revisados sejam satisfatórios.

Política de Humanização: A Política Estadual de Humanização (PEH) tem como objetivo fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão. O indicador Política de Humanização está dividido em 2 partes, sendo Pesquisa de Satisfação e Ouvidoria/S.A.U.

Qualidade na Informação: Para uma melhor avaliação do desempenho da unidade, é fundamental que as informações inseridas nos sistemas de acompanhamento (Gestão em Saúde) e agendamento (CROSS) sejam precisas e de qualidade.

Acompanhamento para C.M.A e Hospital-Dia: Este indicador tem como finalidade acompanhar os percentuais de infecção e o cumprimento do volume pactuado dos procedimentos cirúrgicos.

**Tabela 13: Indicadores Qualitativos**

INDICADOR	TOTAL
Comissão de Revisão de Prontuários	5%

INDICADOR – Política de Humanização	PERCENTUAL %
Pesquisa de Satisfação	10%
Ouvidoria / S.A.U – Serviço de Atenção ao Usuário	10%
<b>Total</b>	<b>20%</b>

INDICADOR – Qualidade na Informação	PERCENTUAL %
Inserção de Dados (Gestão em Saúde)	5%
Alteração de Dados (Gestão em Saúde)	2%
Entrega de Documentos	3%
Cancelamento/inserção de Agenda (CROSS)	5%
Relatório Gestão x CROSS	3%
CEP Correto	2%
Acompanhamento de Oferta de SADT Externo	9%
Acompanhamento Portal Financeiro do Gestor	2%
Acompanhamento da Oferta de 1ª consulta Médica	9%
<b>Total</b>	<b>40%</b>

INDICADOR – Acompanhamento p/ C.M.A / HOSPITAL DIA	TOTAL
Controle de infecção hospitalar - CCIH	10%
Monitoramento da Execução de Procedimentos Selecionados (C.M.A)	25%
<b>Total</b>	<b>35%</b>

Fonte: Contrato de Gestão n.º 2050502/2018

## **9.1. JUSTIFICATIVA**

### **9.1.1. METAS QUALITATIVAS**

Em 2019 as metas e pré-requisitos do Contrato de Gestão foram cumpridas integralmente, entretanto, no mês de maio houve uma falha na inserção de dados, ocasionando cumprimento parcial do indicador Qualidade da Informação, gerando desconto no valor do repasse no mês de setembro.

## **9.2. ATENDIMENTO CIRURGICO**

A produção cirúrgica atual do AME Lorena é composta por procedimentos cirúrgicos maiores, e procedimentos cirúrgicos menores. Em contrato de Gestão foi pactuado com a SES a realização de 330 procedimentos cirúrgicos/mês, sendo 150 cirurgias maiores e 180 cirurgias menores. Esta produção atualmente acontece em duas salas cirurgicas, visto que a terceira sala cirúrgica é de maior porte, portanto utilizada apenas para os procedimentos maiores.

Em 2019, o AME Lorena realizou um total de 5.142 procedimentos cirúrgicos, sendo 2.674 cirurgias maiores e 2.468 cirurgias menores. Foram realizadas 30% a mais de cirurgias em relação ao contratado, devido demanda reprimida de pacientes.

## **9.3 SISTEMAS INFORMATIZADOS**

O AME LORENA conta com um Sistema de Gestão, o qual otimiza todos os processos relacionados ao atendimento do paciente, incluindo o prontuário eletrônico do paciente (PEP), que é um dos temas mais discutidos nos dias de hoje na área de informática médica. Todas as informações são armazenadas de um modo simples, de fácil acesso e com um completo gerenciamento ambulatorial.

Este sistema está preparado para integração das agendas do ambulatório com a CROSS (Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde), propiciando à SES total visibilidade dos agendamentos, tanto dos usuários externos como dos usuários internos.

No setor de SADT contamos com sistema de Métodos Gráficos e PACS, propiciando a digitalização, armazenamento e visualização das imagens, agilizando o atendimento aos pacientes. Permitindo também a guarda de todas as imagens, para comparação de exames realizados em períodos distintos e a integração com a WEB disponibilizando, a todos os pacientes atendidos no AME LORENA, os resultados de seus exames de forma rápida e segura, sem necessidade de retornar ao ambulatório para retirá-lo.

Além disso, o ERP (Enterprise Resourcing Planning) traz a facilidade da busca do histórico do paciente, através do PEP e GED transformando uma plataforma manual em informatizada, eliminando processos lentos, uso de papeis e documentos por escrito, agilizando o atendimento, oferecendo maior segurança e a facilidade no acesso à informação, para decisões rápidas e importantes.

Por fim, este sistema, resulta em agilidade no atendimento ao paciente, diminuição de tempo na preparação das agendas, como também redução de custos em armazenamento, material (pastas, plásticos, etiquetas) e recursos humanos.

Entendemos que a combinação de computadores, redes de telecomunicações, informações médicas e dados eletrônicos de pacientes pode melhorar a qualidade do cuidado de saúde, a produtividade dos profissionais de saúde, facilitar o acesso aos serviços disponíveis e reduzir custos administrativos associados à prestação de serviços.

O registro de pacientes é considerado essencial de um sistema computadorizado de gerenciamento de pacientes e, conseqüentemente, do prontuário eletrônico.

Os resultados da automação do prontuário médico parecem ser promissores para a melhoria da qualidade do tratamento de saúde, redução de custos e avanço do conhecimento, priorizando a integração de informações clínicas e administrativas.

Assim, a importância da tecnologia da informação na área de saúde precisa ser sempre pesquisada e discutida com intuito de sempre buscarmos o caminho da excelência no atendimento e rapidez nos diagnósticos.

Sistema de INTRANET está sempre em melhoria e em foram implantamos os sistemas abaixo para facilitar o serviço em andamento dos projetos:

- ✓ Sistema de INTRANET totalmente reestruturado, com o layout voltado

para os colaboradores e médicos visando a comunicação e divulgação das informações do AME;

- ✓ SAU - Cadastro de Pesquisa Espontânea, visando acompanhamento e estatísticas por parte dos gestores sobre as avaliações dos pacientes;
- ✓ Sistema de notificações e não-conformidades;
- ✓ Sistema de solicitação de material de higienização;
- ✓ Sistema de gestão e abertura de chamados da manutenção;
- ✓ CIPA – Contador de registros de acidentes;
- ✓ PEP – Relatório de Inconsistências, sistema que permite acompanhamento de possíveis inconsistências no preenchimento do PEP.

### **9.3.1. PROJETOS FINALIZADOS EM 2019**

- ✓ Disponibilização do Neovero para acompanhamento dos chamados da Engenharia Clínica;
- ✓ Sistema de gestão e abertura de chamados da TI novo sistema (GLPI);
- ✓ Sistema de Emissão de Lista de Presença para Educação Continuada com verificação da eficácia;
- ✓ Migração dos servidores Windows Server 2008 para o Windows Server 2012;
- ✓ Migração do sistema de backup em nuvem para a Plataforma Microsoft Azure Cloud Backup;
- ✓ Revisão das Políticas de Segurança;
- ✓ Atualização dos drivers e firmware dos Servidores e Storage, garantindo maior eficiência e infraestrutura atualizada;
- ✓ Implantação do Sistema de Qualidade e Gestão de Documentos – docNix / MaxDoc;

### **9.3.2. PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO**

- ✓ Sistema de Avaliação de desempenho;

- ✓ Sistema de E-Learning;
- ✓ Sistema de Notificação e Não-Conformidades 2.0;
- ✓ Outsourcing de Impressão (Impressoras-Ilhas);
- ✓ SESMT – Perfil de Saúde, sistema que permite o mapeamento da saúde dos colaboradores pelo SESMT com estatísticas das informações;
- ✓ Nova versão para o Sistema de Gestão e Chamados da Manutenção 2.0;
- ✓ Desenvolvimento de novos documentos da enfermagem e médicos para o Prontuário Eletrônico do Paciente;
- ✓ Customizações do sistema de Gestão ERP para incluir novas funcionalidades no PEP e agilizar ainda mais as atividades dos profissionais envolvidos;

#### 9.4. PROCESSOS DE QUALIDADE

O AME Lorena iniciou em Novembro de 2018 a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade passando pela Avaliação de diagnóstico Organizacional que atende ao princípio de segurança em todos os processos organizacionais, através da Instituição Acreditadora Credenciada Instituto Brasileira para Excelência em Saúde – IBES, e de acordo com as diretrizes da Organização Nacional de Acreditação – ONA, Manual Brasileiro de Acreditação – Versão 2018.

O AME Lorena se preocupa com a qualidade e segurança de seus serviços e possui Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança atuante. Esse sistema tem por objetivo aumentar a probabilidade de melhores resultados assistenciais por meio da definição de políticas e diretrizes, gestão por processos (administrativos e assistenciais), de riscos, de protocolos clínicos e dos programas de melhoria contínua.

Em busca da Acreditação, condição que traduz aperfeiçoamento nos processos de gestão e segurança do paciente está sempre em busca de padrões que possam aprimorar a qualidade dos serviços prestados, os processos e a implementação de ferramentas gerenciais que buscam níveis de excelência na gestão.

A Política de Qualidade do AME Lorena está fundamentada em sua Missão Institucional que busca oferecer aos pacientes SUS um atendimento de qualidade, resolutivo e humanizado, priorizando diagnóstico preciso e orientação de conduta. Nossa equipe de funcionários trabalha continuamente a padronização e aprimoramento dos processos institucionais, com vistas a consolidar a cultura da qualidade, tanto no aspecto da gestão como dos serviços assistenciais, na perspectiva de garantir a segurança e a satisfação dos pacientes e dos colaboradores. Buscamos desenvolver este trabalho institucional com qualidade e segurança, capacitação, ética, humanização, sustentabilidade e resolutividade.

Em relação ao processo de Acreditação pela ONA, implantamos um sistema de gerenciamento da qualidade, que permite o monitoramento de documentos administrativos e assistenciais, contribuindo para melhoria da comunicação e gerenciamento das atividades relacionadas ao processo de Acreditação. Mais importante que a obtenção do selo de Acreditação é a premissa de que pacientes e



médicos podem contar com serviços ambulatoriais norteados por um Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente, permanente. Esse Sistema promove a melhoria contínua dos serviços prestados, dissemina as melhores práticas assistenciais e incentiva suas equipes interdisciplinares a adotá-las, monitorando-as constantemente por meio de indicadores.

## 9.5. HUMANIZAÇÃO

A Secretaria de Estado da Saúde, por meio da Resolução SS-116 de 27/11/2012, apresentou as diretrizes orientadoras para programas e ações de humanização nos serviços hospitalares e ambulatoriais para implementação da Política Estadual de Humanização (PEH). Tem como objetivo fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão.

No ano de 2016 foi criado o Grupo de Trabalho de Humanização do AME LORENA, com intuito de desenvolver ações que possam ir de encontro com os objetivos da PEH.

Em 2018 criamos o nosso Plano Institucional de Humanização - PIH, documento este que vem sendo revisado nos últimos anos de acordo com as necessidades identificadas através das pesquisas de satisfação, e outras formas de manifestação pelos pacientes e colaboradores.

A pesquisa de satisfação permite avaliar as condições de atendimento dos serviços de saúde, como também oferece informações relevantes para que o Grupo de Trabalho de Humanização do Ambulatório Médico de Especialidades proponha e promova melhorias no atendimento.

O PIH foi elaborado e revisado conforme as normativas do Núcleo Técnico de Humanização com apoio e orientação de nossa articuladora.

Sendo relacionados a seguir de acordo com seu eixo:

### **Ambiência**

- ✓ Espaço Bem Estar (destinado a crianças);
- ✓ Sala de Mamografia;
- ✓ Placas indicativas de absenteísmo;
- ✓ Projeto Agentes da Voz;

**Acolhimento**

- ✓ Projeto Qualificar para Cuidar;
- ✓ Projeto Sinal de Alerta;
- ✓ Projeto Saúde em Alerta;
- ✓ Clínica Ampliada;
- ✓ Projeto Onco Acolher.

**Voz do Usuário**

- ✓ Projeto Qualificar para Cuidar;
- ✓ Compartilhando Boas Ideias;
- ✓ Paciente Bem Acompanhado;
- ✓ Valorização do Trabalho e do Trabalhador;
- ✓ Espaço Aconchego;
- ✓ Qualificar para Cuidar;
- ✓ Compartilhando Boas Ideias;
- ✓ Projeto Agentes da Voz.

**Redes**

- ✓ Gestão do Absenteísmo.

A unidade AME Lorena realiza outras atividades que estão direcionadas ao seu processo de trabalho, e que tem como intuito oferecer aos pacientes um serviço de qualidade.

Segue abaixo protocolos e procedimentos estabelecidos e desenvolvidos:

**Linhas de Cuidado/ Programas**

- ✓ Reflexo Vermelho;
- ✓ Mulheres de Peito.

**Fluxos Assistenciais**

- ✓ Consulta farmacêutica;
- ✓ Consulta de Enfermagem - Orientação Colonoscopia;

- ✓ Consulta de Enfermagem - Orientação Biópsia de Próstata;
- ✓ Consulta de Enfermagem - Orientação Cistoscopia;
- ✓ Consulta de Enfermagem - Orientação Cirurgia de Catarata;
- ✓ Cópia de Prontuário;
- ✓ Notificação de Incidentes e Não conformidades;
- ✓ Gerenciamento de Riscos.

**Atendimento a Usuários Específicos;**

- ✓ Idosos (incluindo 80 anos ou mais);
- ✓ Acolhimento para Pacientes Vítimas de violência;
- ✓ Pacientes Privados de Liberdade;
- ✓ Situação de Perigo Iminente ou Real com ou sem evidenciação de armas;
- ✓ Nome Social.

**Segurança do Paciente**

- ✓ Núcleo de Segurança do Paciente;
- ✓ Queda;
- ✓ Procedimento Seguro;
- ✓ Identificação do Paciente;
- ✓ Procedimento Cirurgia Segura.

**Gestão do Absenteísmo**

Matriciamento dos municípios projeto em andamento para início no ano 2020.

**Sustentabilidade**

Política de Gestão Ambiental.

**9.6. ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL**

O Serviço Social no AME Lorena, tem como missão prestar assistência social aos usuários do ambulatório em uma abordagem educativa respeitando os

princípios técnicos e éticos da profissão.

O objetivo é contribuir com o bom atendimento dos usuários, fomentar a humanização dos serviços, prover a qualidade e, reforçar a acessibilidade nos serviços públicos.

Melhorar o canal de comunicação entre o usuário e unidade de serviço, e ofertar um trabalho mais articulado visando o melhor atendimento.

### **9.7. SAU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO / OUVIDORIA**

O Serviço de Atendimento ao Usuário/ Ouvidoria é um setor que visa assegurar ao usuário um fluxo de comunicação segura e assertiva com os gestores da unidade AME Lorena.

A sala de atendimento do S.A.U esta localizada em uma área de fácil acesso a todos, e sua divulgação é feita através de banners distribuídos dentro da unidade. O tem como principal atividade os registros de elogios, sugestões, solicitações e reclamações dos usuários, além de prestar informações e esclarecer dúvidas dos mesmos, a fim de orientá-los de acordo com suas necessidades. O objetivo deste serviço é zelar pela qualidade do atendimento oferecido aos pacientes.

Para apresentação das demandas do S.A.U, foi implantada pela gerência AME Lorena a Comissão de Ouvidoria que mensalmente avalia relatórios do índice de satisfação dos usuários, bem como, discute ações a serem adotadas a partir das suas reclamações, solicitações e sugestões. Para estímulo e valorização do trabalho, os elogios registrados aos colaboradores são expostos em mural de avisos interno e em parceria com o Nucleo de Humanização, realizamos trimestralmente a apuração do colaborador mais elogiado, que recebe um botton o identicando como o mais elogiado do treimestre.

Em 2018 houve a implantação do Sistema Ouvidor SES/SP online, o qual possibilita o acesso em tempo real as informações obtidas nos Serviços de Atendimento ao Usuário das unidades vinculadas à Ouvidoria Central SES/SP.

Em Dezembro de 2019 o Sistema Ouvidor foi atualizado, sedo incorporado a ele novos modelos de relatórios e um Help Desk para resolução de problemas.

A Ouvidoria Central SES/SP é a responsável pela manutenção do Sistema

Ouvidor e pelo suporte e instruções necessárias para alimentação do mesmo de acordo com suas diretrizes.

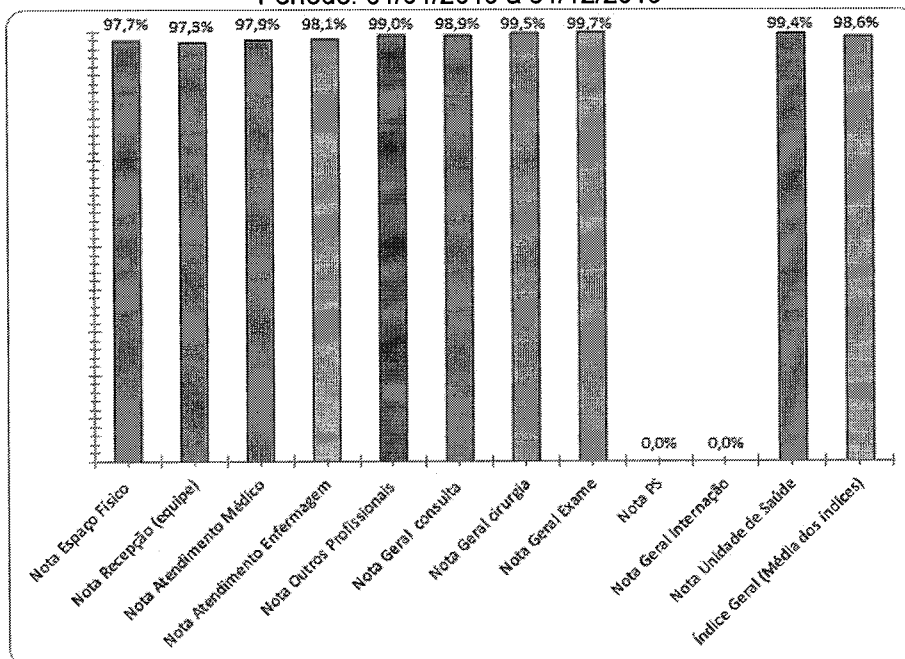
**Tabela 14: PSAT – Pesquisa de Satisfação dos Usuários**

Período: 01/01/2019 a 31/12/2019 – 1116 Pacientes responderam à pesquisa

Subitem	Pontos Obtidos (O)	Pontos Possíveis (P)	Índice (O/P)
Nota Espaço Físico	10.908	11.160	97,70%
Nota Recepção (equipe)	10.861	11.160	97,30%
Nota Atendimento Médico	8.821	9.010	97,90%
Nota Atendimento Enfermagem	8.161	8.320	98,10%
Nota Outros Profissionais	2.307	2.330	99,00%
Nota Geral consulta	3.789	3.830	98,90%
Nota Geral cirurgia	3.583	3.600	99,50%
Nota Geral Exame	3.707	3.720	99,70%
Nota PS	0	0	0,00%
Nota Geral Internação	0	0	0,00%
Nota Unidade de Saúde	11.085	11.150	99,40%
Índice Geral (Média dos índices)			98,60%

Fonte: <http://www.pesquisadesatisfacao.saude.sp.gov.br/>

**Gráfico 1: PSAT – Índice de Pesquisa de Satisfação dos Usuários**  
Período: 01/01/2019 a 31/12/2019



Fonte: <http://www.pesquisadesatisfacao.saude.sp.gov.br/>

## **9.8. ATENDIMENTO FARMACÊUTICO**

O AME Lorena, com o intuito de oferecer atendimento multiprofissional com qualidade e humanização, priorizando a segurança dos pacientes atendidos, oferece orientação farmacêutica, atuando diretamente com os pacientes e médicos do ambulatório.

O serviço de assistência farmacêutica trabalha em equipe com os médicos, principalmente das especialidades de: Oftalmologia, Urologia e Endocrinologia, para desenvolver mecanismos e assegurar que o paciente realize adequadamente o preparo e/ou uso correto da medicação prescrita.

Para realização da cirurgia de facoemulsificação e biópsia de próstata, são atendidos os pacientes polimedicamentados, diabéticos e pacientes que fazem uso de anticoagulantes, orientando-os quanto ao preparo correto, e possíveis intervenções nos medicamentos já utilizados, seguindo as diretrizes existentes na unidade para tais procedimentos. O farmacêutico também é responsável por orientar os pacientes encaminhados pelos médicos endocrinologistas, que estão iniciando tratamento com insulina e/ou apresentam dificuldade em se adaptar ao tratamento indicado, garantindo o uso correto da medicação prescrita.

Todo atendimento realizado ao paciente respeita os princípios éticos e profissionais com o intuito de promover o uso racional de medicamentos. O modelo de atuação da farmácia no AME Lorena é realizado de acordo com a Política de Qualidade, que visa a segurança do paciente.

## **9.9. ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM**

A Enfermagem do AME Lorena presta serviços assistenciais a saúde da população do Vale histórico e Circuito da Fé, com intuito de oferecer o melhor serviço de saúde, com qualidade e Humanização, visando o cuidado ao ser humano individual e a família.

Desenvolve atividades em equipe para a promoção, proteção da saúde, prevenção e colabora para a recuperação do paciente do seu quadro patológico. O conhecimento que fundamenta o cuidado de enfermagem está relacionado aos princípios técnicos e científicos, às leis e resoluções que regulamentam o exercício profissional. Em nossa unidade, os profissionais de enfermagem que aqui executam sua função são Enfermeiros, Técnicos e

Auxiliares de Enfermagem, e a competência legal é regulamentada na Lei nº 7.498, de junho de 1986.

A prestação do serviço de enfermagem atualmente é aplicada em cuidados integrais para facilitar o atendimento ao nosso cliente com propósito de avaliá-lo como um todo, ou seja, holisticamente. Para contribuir com a promoção, prevenção, recuperação e reabilitação da saúde do indivíduo, da família e da comunidade foi necessária a implantação do Processo de Enfermagem conhecido como Sistematização da Assistência de Enfermagem - SAE que consiste na melhoria da qualidade dos trabalhos desenvolvidos pelas equipes, que foram treinadas e capacitadas para a atividade. E hoje é aplicada em 100% dos pacientes que passam por procedimento cirúrgico em nossa Unidade.

Os enfermeiros do AME Lorena, realizam consulta de enfermagem nos pacientes que são atendidos em nossa Instituição, sendo realizada uma média de 2.800 consultas por mês.

Realizamos consulta de enfermagem para os seguintes processos:

- Catarata. Procedimentos Oftalmológicos, Implante Secundário de LIO, Reposicionamento de LIO, Reconstrução da câmara anterior: A consulta de enfermagem tem como objetivo orientar o paciente quanto aos cuidados pré e pós-operatórios, buscando minimizar possíveis complicações no pós-operatório.
  
- Biopsia de Próstata e Cistoscopias: A consulta de enfermagem tem como objetivo orientar o paciente quanto ao preparo do exame/procedimento de biopsia de próstata, e explicar como é realizado o procedimento, de forma a minimizar as faltas no exame por falta de preparo ou desconhecimento.
  
- Multiorientações: A consulta de enfermagem tem como objetivo orientar o paciente quanto ao preparo do exame de colonoscopia, e explicar como é realizado o procedimento, de forma a minimizar as perdas do exame por falta de preparo.
  
- Ortopedia, Hematologia, Cirurgia Plástica, Mastologia e Urologia (todos os procedimentos que utilizam sedação) A consulta de enfermagem tem como objetivo orientar o paciente quanto aos cuidados pré e pós-operatórios, buscando minimizar possíveis complicações no pós-operatório.

A atuação da Equipe de enfermagem do AME Lorena é realizada de acordo com a Política de Qualidade, que está voltada à prestação de cuidados visando sempre a segurança do paciente.

*Handwritten mark*



## 10. RESULTADOS FINANCEIROS

Conforme Contrato de Gestão, processo nº 001.0500.000.034/2014 celebrado entre o Estado de São Paulo, por intermédio da Secretaria de Estado da Saúde e o Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo SECONCI - SP, qualificada como Organização Social de Saúde para regulamentar o desempenho das ações e serviços no Ambulatório de Médico de Especialidades Lorena – AME Lorena, fica acrescentado ao contrato, por meio do Termo de Rearratifação 01/19 Processo 2019 nº2050502/2018, o somatório dos valores a serem repassados no ano de 2019, estimados em R\$ 13.475.240,40 (treze milhões, quatrocentos e setenta e cinco reais e quarenta centavos) destinados ao custeio.

A transferência à CONTRATADA foi efetivada mediante a liberação de 3 (três) parcelas mensais no valor R\$ 528.440,80 (quinhentos e vinte e oito mil, quatrocentos e quarenta reais e oitenta centavos), nos meses de janeiro, fevereiro e março, mais 9 (nove) parcelas mensais no valor de R\$ 1.321.102,00 (um milhão, trezentos e vinte e um mil e cento e dois reais), referentes aos meses de abril a dezembro.

O Termo Rearratifação 02/19, relativo ao repasse para Programa Especial “Corujão da Saúde” para realização de 360 exames extras de Endoscopia Digestiva Alta, realizados entre os meses de março e novembro, que acresceu ao montante do orçamento o valor de R\$ 54.000,00 (cinquenta e quatro mil reais).

O Termo Rearratifação 03/19, relativo ao repasse para Programa Especial “Corujão da Saúde Temático” para realização de 210 cirurgias extras de Catarata, realizados entre os meses de maio e julho, que acresceu ao montante do orçamento o valor de R\$ 210.000,00 (duzentos e dez mil reais).

O Termo Rearratifação 04/19, relativo a desconto de valor financeiro – Indicadores de Qualidade de maio, que reduziu do montante do orçamento o valor de R\$ 19.816,53 (dezenove mil, oitocentos e dezesseis reais e cinquenta e três centavos).

O Termo Rearratifação 05/19, relativo ao repasse de recursos de Investimentos para o conserto do telhado, acresceu ao montante do orçamento o valor de R\$ 220.000,00 (duzentos e vinte mil reais).

Em conformidade com o Contrato de Gestão, o Plano Estratégico do AME Lorena, tem como premissa o cumprimento das metas definidas pela SES e a manutenção do equilíbrio econômico financeiro da Unidade. A gestão do AME Lorena, busca insesantemente racionalizar as despesas e reduzir os custos, sem comprometer as metas pactuadas e mantendo a qualidade no atendimento, otimizando sempre os recursos disponíveis.

Tabela 15: Demonstrativo Contábil Operacional 2019

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Total
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
<b>Receitas Operacionais</b>							
Repasse Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	528.440,80	528.440,80	528.440,80	1.321.102,00	1.321.102,00	1.321.102,00	<b>5.548.628,40</b>
Repasse Termo Aditivo - adicional (Custeio)	0,00	0,00	9.000,00	9.000,00	79.000,00	79.000,00	<b>176.000,00</b>
<b>Total</b>	<b>528.440,80</b>	<b>528.440,80</b>	<b>537.440,80</b>	<b>1.330.102,00</b>	<b>1.400.102,00</b>	<b>1.400.102,00</b>	<b>5.724.628,40</b>
Resultado de Aplicação Financeira	17.837,47	14.388,94	11.038,19	12.286,83	13.904,41	13.030,70	<b>82.486,54</b>
Receitas Extras	15,01	132,31	339,60	10,03	5,00	10,04	<b>511,99</b>
<b>Total</b>	<b>17.852,48</b>	<b>14.521,25</b>	<b>11.377,79</b>	<b>12.296,86</b>	<b>13.909,41</b>	<b>13.040,74</b>	<b>82.998,53</b>
<b>Total das Receitas</b>	<b>546.293,28</b>	<b>542.962,05</b>	<b>548.818,59</b>	<b>1.342.398,86</b>	<b>1.414.011,41</b>	<b>1.413.142,74</b>	<b>5.807.626,93</b>
<b>Despesas Operacionais</b>							
<b>Pessoal (Ordenados/ Encargos Sociais/ Provisões/ Benefícios/ Outras Despesas</b>							
<b>Ordenados</b>	<b>383.939,62</b>	<b>412.185,47</b>	<b>416.875,84</b>	<b>436.525,96</b>	<b>424.121,83</b>	<b>445.992,16</b>	<b>2.519.640,88</b>
Encargos Sociais	292.780,36	307.479,69	306.496,86	305.030,37	313.646,18	320.177,54	<b>1.845.611,00</b>
Encargos Sociais	24.580,18	24.210,17	24.924,72	24.878,98	25.504,20	26.989,56	<b>151.087,81</b>
<b>Provisões</b>	<b>16.077,76</b>	<b>31.547,15</b>	<b>24.470,87</b>	<b>47.703,00</b>	<b>22.052,55</b>	<b>9.133,52</b>	<b>150.984,85</b>
13º exclusivamente	27.255,66	26.545,99	26.257,12	27.050,66	26.153,27	15.612,78	<b>148.875,48</b>
Férias exclusivamente	-11.177,90	5.001,16	-1.786,25	20.652,34	-4.100,72	-6.479,26	<b>2.109,37</b>
Benefícios	51.099,61	50.863,17	58.154,21	58.924,98	53.871,04	55.670,77	<b>328.583,78</b>
Outras despesas com pessoal	-598,29	-1.914,71	2.829,18	-11,37	9.047,86	34.020,77	<b>43.373,44</b>
<b>Serviços Terceirizados</b>	<b>435.831,59</b>	<b>699.905,42</b>	<b>581.905,55</b>	<b>675.546,23</b>	<b>640.313,24</b>	<b>696.557,74</b>	<b>3.730.059,77</b>
<b>Assistenciais</b>	<b>376.084,07</b>	<b>638.410,07</b>	<b>501.434,07</b>	<b>579.620,07</b>	<b>563.898,96</b>	<b>615.229,96</b>	<b>3.274.677,20</b>
Pessoa Jurídica	376.084,07	638.410,07	501.434,07	579.620,07	563.898,96	615.229,96	<b>3.274.677,20</b>
<b>Administrativos</b>	<b>59.747,52</b>	<b>61.495,35</b>	<b>80.471,48</b>	<b>95.926,16</b>	<b>76.414,28</b>	<b>81.327,78</b>	<b>455.382,57</b>
<b>Materiais</b>	<b>90.023,11</b>	<b>143.051,56</b>	<b>107.082,13</b>	<b>101.143,60</b>	<b>140.360,50</b>	<b>109.719,53</b>	<b>691.380,43</b>
Materiais e medicamento	68.968,99	105.048,46	84.441,04	80.937,82	114.214,48	84.363,16	<b>537.973,95</b>
Materiais de consumo	21.054,12	38.003,10	22.641,09	20.205,78	26.146,02	25.356,37	<b>153.406,48</b>
<b>Gerais (água, luz, telefone, aluguel)</b>	<b>33.829,80</b>	<b>33.407,19</b>	<b>32.374,78</b>	<b>32.649,26</b>	<b>30.561,16</b>	<b>26.748,09</b>	<b>189.570,28</b>
Outras despesas	2.584,97	1.203,30	1.313,58	2.944,44	1.368,48	2.074,21	<b>11.488,98</b>
<b>Tributárias/Financeiras</b>	<b>204,38</b>	<b>152,69</b>	<b>6.009,15</b>	<b>227,03</b>	<b>137,13</b>	<b>1.580,67</b>	<b>8.311,05</b>
<b>Total das Despesas Operacionais</b>	<b>946.413,47</b>	<b>1.289.905,63</b>	<b>1.145.561,03</b>	<b>1.249.036,52</b>	<b>1.236.862,34</b>	<b>1.282.672,40</b>	<b>7.150.451,39</b>
<b>Investimento</b>							
Equipamentos	0,00	0,00	0,00	2.807,70	0,00	0,00	<b>2.807,70</b>
Móveis e Utensílios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>Total Investimento</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.807,70</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.807,70</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>946.413,47</b>	<b>1.289.905,63</b>	<b>1.145.561,03</b>	<b>1.251.844,22</b>	<b>1.236.862,34</b>	<b>1.282.672,40</b>	<b>7.153.259,09</b>
<b>RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)</b>	<b>-400.120,19</b>	<b>-746.943,58</b>	<b>-596.742,44</b>	<b>90.554,64</b>	<b>177.149,07</b>	<b>130.470,34</b>	<b>-1.345.632,16</b>

Fonte: Sistema Gestão Saúde - SESSP

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
<b>Receitas Operacionais</b>							
Repasso Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	1.321.102,00	1.321.102,00	1.301.285,47	1.321.102,00	1.321.102,00	1.321.102,00	<b>7.906.795,47</b>
Repasso Termo Aditivo - adicional (Investimento)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	220.000,00	<b>220.000,00</b>
Repasso Termo Aditivo - adicional (Custeio)	79.000,00	9.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>88.000,00</b>
<b>Total</b>	<b>1.400.102,00</b>	<b>1.330.102,00</b>	<b>1.301.285,47</b>	<b>1.321.102,00</b>	<b>1.321.102,00</b>	<b>1.541.102,00</b>	<b>8.214.795,47</b>
Resultado de Aplicação Financeira	16.321,40	15.595,14	14.385,34	15.567,49	12.340,54	11.557,55	<b>85.767,46</b>
Receitas Extras	20,00	29,19	234,04	66,96	20,00	401,12	<b>771,31</b>
<b>Total</b>	<b>16.341,40</b>	<b>15.624,33</b>	<b>14.619,38</b>	<b>15.634,45</b>	<b>12.360,54</b>	<b>11.958,67</b>	<b>86.538,77</b>
<b>Total das Receitas</b>	<b>1.416.443,40</b>	<b>1.345.726,33</b>	<b>1.315.904,85</b>	<b>1.336.736,45</b>	<b>1.333.462,54</b>	<b>1.553.060,67</b>	<b>8.301.334,24</b>
<b>Despesas Operacionais</b>							
<b>Pessoal (Ordenados/ Encargos Sociais/ Provisões/ Benefícios/ Outras Despesas</b>	<b>415.141,69</b>	<b>411.796,07</b>	<b>462.240,38</b>	<b>533.271,12</b>	<b>490.810,42</b>	<b>498.432,35</b>	<b>2.811.692,03</b>
Ordenados	302.698,28	310.970,98	303.814,46	353.497,52	351.079,37	371.125,61	<b>1.993.186,22</b>
Encargos Sociais	24.790,08	24.897,62	25.025,52	28.988,95	39.145,43	41.779,18	<b>184.626,78</b>
<b>Provisões</b>	<b>29.248,20</b>	<b>18.837,86</b>	<b>29.526,34</b>	<b>77.963,53</b>	<b>33.830,61</b>	<b>4.004,04</b>	<b>193.410,58</b>
13º exclusivamente	26.315,69	20.722,75	27.818,00	37.813,29	16.871,37	11.441,54	<b>140.982,64</b>
Férias exclusivamente	2.932,51	-1.884,89	1.708,34	40.150,24	16.959,24	-7.437,50	<b>52.427,94</b>
Benefícios	57.701,82	56.001,86	103.513,72	64.500,82	65.739,98	68.428,94	<b>415.887,14</b>
Outras despesas com pessoal	703,31	1.087,75	360,34	8.320,30	1.015,03	13.094,58	<b>24.581,31</b>
<b>Serviços Terceirizados</b>	<b>609.533,95</b>	<b>737.215,28</b>	<b>671.905,96</b>	<b>628.498,26</b>	<b>649.087,11</b>	<b>731.994,44</b>	<b>4.028.235,00</b>
<b>Assistenciais</b>	<b>518.592,96</b>	<b>631.665,96</b>	<b>582.595,96</b>	<b>546.693,96</b>	<b>573.098,96</b>	<b>654.273,96</b>	<b>3.506.921,76</b>
Pessoa Jurídica	518.592,96	631.665,96	582.595,96	546.693,96	573.098,96	654.273,96	<b>3.506.921,76</b>
<b>Administrativos</b>	<b>90.940,99</b>	<b>105.549,32</b>	<b>89.310,00</b>	<b>81.804,30</b>	<b>75.988,15</b>	<b>77.720,48</b>	<b>521.313,24</b>
<b>Materiais</b>	<b>122.492,52</b>	<b>102.255,24</b>	<b>109.689,50</b>	<b>152.782,39</b>	<b>109.002,40</b>	<b>89.664,55</b>	<b>685.886,60</b>
Materiais e medicamento	90.756,38	78.944,76	84.423,09	119.911,77	82.660,32	69.998,25	<b>526.694,57</b>
Materiais de consumo	31.736,14	23.310,48	25.266,41	32.870,62	26.342,08	19.666,30	<b>159.192,03</b>
<b>Gerais (água, luz, telefone, aluguel)</b>	<b>25.278,19</b>	<b>30.972,23</b>	<b>36.549,77</b>	<b>35.619,86</b>	<b>33.421,03</b>	<b>33.787,96</b>	<b>195.629,04</b>
<b>Outras despesas</b>	<b>1.521,40</b>	<b>1.464,54</b>	<b>8.526,21</b>	<b>2.598,44</b>	<b>2.550,21</b>	<b>2.848,09</b>	<b>19.508,89</b>
<b>Tributárias/Financeiras</b>	<b>84,43</b>	<b>1.658,58</b>	<b>380,21</b>	<b>123,43</b>	<b>98,28</b>	<b>171,87</b>	<b>2.516,80</b>
<b>Total das Despesas Operacionais</b>	<b>1.174.052,18</b>	<b>1.285.361,94</b>	<b>1.289.292,03</b>	<b>1.352.893,50</b>	<b>1.284.969,45</b>	<b>1.356.899,26</b>	<b>7.743.468,36</b>
<b>Investimento</b>							
Equipamentos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
Móveis e Utensílios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>Total Investimento</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.174.052,18</b>	<b>1.285.361,94</b>	<b>1.289.292,03</b>	<b>1.352.893,50</b>	<b>1.284.969,45</b>	<b>1.356.899,26</b>	<b>7.743.468,36</b>
<b>RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)</b>	<b>242.391,22</b>	<b>60.364,39</b>	<b>26.612,82</b>	<b>-16.157,05</b>	<b>48.493,09</b>	<b>196.161,41</b>	<b>557.865,88</b>

Fonte: Sistema Gestão Saúde - SESSP

Tabela 16: Fluxo de Caixa

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Total
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
<b>Saldo do Mês Anterior</b>	<b>3.298.244,16</b>	<b>2.789.930,52</b>	<b>2.246.417,45</b>	<b>1.708.824,20</b>	<b>1.846.154,17</b>	<b>2.099.680,90</b>	<b>-</b>
<b>RECEITAS</b>	-	-	-	-	-	-	-
Contrato de Gestão / Convênio	528.440,80	611.773,80	528.440,80	1.339.102,00	1.400.102,00	1.400.102,00	<b>5.807.961,40</b>
Receitas Financeiras	17.837,47	14.388,94	11.038,19	12.286,83	13.904,41	13.030,70	<b>82.486,54</b>
Outras Receitas	0,00	724,80	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>724,80</b>
<b>Total</b>	<b>546.278,27</b>	<b>626.887,54</b>	<b>539.478,99</b>	<b>1.351.388,83</b>	<b>1.414.006,41</b>	<b>1.413.132,70</b>	<b>5.891.172,74</b>
<b>DESPESAS</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Pessoal (CLT)</b>	<b>384.654,75</b>	<b>393.451,46</b>	<b>370.648,20</b>	<b>383.825,65</b>	<b>415.688,67</b>	<b>408.059,23</b>	<b>2.356.327,96</b>
Salários	339.014,02	352.024,21	350.167,07	367.259,28	363.084,87	374.373,34	<b>2.145.922,79</b>
13º	21.709,77	0,00	63,35	279,55	190,82	286,36	<b>22.529,85</b>
Férias	23.930,96	40.896,00	17.550,94	12.901,92	38.805,36	33.088,12	<b>167.173,30</b>
Outros	0,00	531,25	2.866,84	3.384,90	13.607,62	311,41	<b>20.702,02</b>
<b>Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)</b>	<b>444.143,09</b>	<b>671.672,44</b>	<b>553.441,19</b>	<b>628.084,24</b>	<b>542.549,23</b>	<b>717.863,79</b>	<b>3.557.753,98</b>
<b>Materiais</b>	<b>171.453,49</b>	<b>54.594,12</b>	<b>98.159,87</b>	<b>128.296,85</b>	<b>132.033,26</b>	<b>55.297,39</b>	<b>639.834,98</b>
<b>Manutenção Predial</b>	<b>11.242,55</b>	<b>9.702,30</b>	<b>16.162,56</b>	<b>12.428,10</b>	<b>15.689,44</b>	<b>11.424,50</b>	<b>76.649,45</b>
<b>Investimentos</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Utilidade Pública (água, energia, Financeiras)</b>	<b>34.829,78</b>	<b>34.600,89</b>	<b>33.050,19</b>	<b>31.177,88</b>	<b>48.951,45</b>	<b>7.872,04</b>	<b>190.482,23</b>
	201,69	150,18	237,09	138,54	134,60	130,49	<b>992,59</b>
<b>Outras despesas</b>	<b>8.066,56</b>	<b>6.229,22</b>	<b>5.373,14</b>	<b>30.107,60</b>	<b>5.433,03</b>	<b>4.357,75</b>	<b>59.567,30</b>
<b>Total</b>	<b>1.054.591,91</b>	<b>1.170.400,61</b>	<b>1.077.072,24</b>	<b>1.214.058,86</b>	<b>1.160.479,68</b>	<b>1.205.005,19</b>	<b>6.881.608,49</b>
<b>Saldo do mês (Receitas-despesas)</b>	<b>-508.313,64</b>	<b>-543.513,07</b>	<b>-537.593,25</b>	<b>137.329,97</b>	<b>253.526,73</b>	<b>208.127,51</b>	<b>-990.435,75</b>
<b>SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas - Despesas)</b>	<b>2.789.930,52</b>	<b>2.246.417,45</b>	<b>1.708.824,20</b>	<b>1.846.154,17</b>	<b>2.099.680,90</b>	<b>2.307.808,41</b>	<b>-</b>

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
<b>Saldo do Mês Anterior</b>	<b>2.307.808,41</b>	<b>2.437.599,67</b>	<b>2.532.107,55</b>	<b>2.599.902,47</b>	<b>2.621.842,89</b>	<b>2.610.957,24</b>	<b>-</b>
<b>RECEITAS</b>	-	-	-	-	-	-	-
Contrato de Gestão / Convênio	1.400.102,00	1.330.102,00	1.301.285,47	1.321.102,00	1.321.102,00	1.541.102,00	<b>8.214.795,47</b>
Receitas Financeiras	16.321,40	15.595,14	14.385,34	15.567,49	12.340,54	11.557,55	<b>85.767,46</b>
Outras Receitas	0,00	328,69	0,00	382,39	913,80	0,00	<b>1.624,88</b>
<b>Total</b>	<b>1.416.423,40</b>	<b>1.346.025,83</b>	<b>1.315.670,81</b>	<b>1.337.051,88</b>	<b>1.334.356,34</b>	<b>1.552.659,55</b>	<b>8.302.187,81</b>
<b>DESPESAS</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Pessoal (CLT)</b>	<b>405.886,62</b>	<b>416.189,68</b>	<b>382.592,50</b>	<b>480.775,29</b>	<b>597.542,78</b>	<b>593.028,15</b>	<b>2.876.015,02</b>
Salários	356.014,91	355.898,94	357.378,90	451.759,48	420.622,61	420.068,95	<b>2.361.743,79</b>
13º	2.022,09	2.511,91	1.646,63	466,25	135.513,16	142.161,58	<b>284.321,62</b>
Férias	17.362,98	48.221,01	22.909,28	18.470,18	33.730,79	17.321,57	<b>158.015,81</b>
Outros	30.486,64	9.557,82	657,69	10.079,38	7.676,22	13.476,05	<b>71.933,80</b>
<b>Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)</b>	<b>639.457,85</b>	<b>678.454,32</b>	<b>676.429,62</b>	<b>661.559,32</b>	<b>622.413,63</b>	<b>729.969,42</b>	<b>4.008.284,16</b>
<b>Materiais</b>	<b>196.647,02</b>	<b>109.097,26</b>	<b>126.594,97</b>	<b>96.693,24</b>	<b>74.040,71</b>	<b>146.651,25</b>	<b>749.724,45</b>
<b>Manutenção Predial</b>	<b>12.223,27</b>	<b>17.223,65</b>	<b>25.627,74</b>	<b>33.078,71</b>	<b>13.892,12</b>	<b>14.118,62</b>	<b>116.164,11</b>
<b>Investimentos</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)</b>	<b>23.562,53</b>	<b>24.811,61</b>	<b>28.159,66</b>	<b>33.190,81</b>	<b>28.771,99</b>	<b>30.917,83</b>	<b>169.414,43</b>
<b>Financeiras</b>	<b>81,92</b>	<b>72,40</b>	<b>150,06</b>	<b>120,91</b>	<b>95,78</b>	<b>169,35</b>	<b>690,42</b>
<b>Outras despesas</b>	<b>8.772,93</b>	<b>5.669,03</b>	<b>8.321,34</b>	<b>9.693,18</b>	<b>8.484,98</b>	<b>9.361,17</b>	<b>50.302,63</b>
<b>Total</b>	<b>1.286.632,14</b>	<b>1.251.517,95</b>	<b>1.247.875,89</b>	<b>1.315.111,46</b>	<b>1.345.241,99</b>	<b>1.524.215,79</b>	<b>7.970.595,22</b>
<b>Saldo do mês (Receitas-despesas)</b>	<b>129.791,26</b>	<b>94.507,88</b>	<b>67.794,92</b>	<b>21.940,42</b>	<b>-10.885,65</b>	<b>28.443,76</b>	<b>331.592,59</b>
<b>SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas - Despesas)</b>	<b>2.437.599,67</b>	<b>2.532.107,55</b>	<b>2.599.902,47</b>	<b>2.621.842,89</b>	<b>2.610.957,24</b>	<b>2.639.401,00</b>	<b>-</b>

Fonte: Sistema Gestão Saúde - SESSP

Lorena, são Paulo, 05 de Fevereiro de 2020.


  
**Minéia Oliveira Souza Esteves Teixeira**

Gerente Administrativo